



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO  
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO  
DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

**Sentencia – Acción de Protección al Consumidor**

Bogotá D.C., 08/06/2023

Sentencia número 5380

**Acción de Protección al Consumidor**

**Radicado No.** 22-19670

**Demandante:** Ángela Giomar Cardozo Pacanchique

**Demandado:** Frkz Ikigai S.A.S.

Encontrándose el expediente al Despacho debido al vencimiento del término de traslado de la demanda y, de esa manera, concluida la etapa escrita de este proceso verbal sumario, procede la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales a proferir sentencia. Esta decisión se funda en que en el presente asunto se cumplen todos los presupuestos contenidos en el inciso 2º del párrafo 3º del artículo 390 del Código General del Proceso, lo que permite proferir el fallo en forma escrita. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

**I. ANTECEDENTES**

**1. Hechos**

- 1.1. La parte demandante señaló que el 28 de agosto de 2021 adquirió a instancias de la pasiva 48 sesiones de masajes con máquinas no invasivas en la sede cedritos y después solicitó cambió a la sede de salitre, por cercanía a su residencia.
- 1.2. Que el valor pagado por el servicio fue la suma de \$2.850.000.
- 1.3. Que la atendieron con normalidad hasta la sesión número 20, pero a partir del 21 de noviembre de 2021, la pasiva no la atendió.
- 1.4. Que requiere la devolución del dinero de \$1.543.750 por las sesiones faltantes ya que no se recibió el servicio y tampoco respuesta de las peticiones radicadas vía correo electrónico.

**2. Pretensiones**

El extremo activo solicitó a título de pretensiones que:

*“Que se indemnicen perjuicios causados en los casos previstos en la Ley, originados por la contratación de un servicio que supone la entrega de un bien o por información o publicidad engañosa y el reconocimiento de estos deberá ser exigido ante la jurisdicción ordinaria de conformidad con el numeral 2 del artículo 56 de la Ley 1480 de 2011.*

*Que se declare que se vulneró un determinado derecho de un usuario o consumidor.*

*Que se haga la devolución del dinero pagado por el bien, producto y/o servicio adquirido. La suma de \$1.543.750”.*

**3. Trámite de la acción**

El día 26 de enero del 2022 mediante Auto No. 7700, esta Dependencia admitió la demanda de mínima cuantía interpuesta por la parte demandante, en ejercicio de las facultades jurisdiccionales atribuidas por la Ley 1480 de 2011, providencia que fue notificada debidamente al extremo demandado a la dirección electrónica de

notificación judicial registrada en el Certificado de Existencia y Representación Legal (RUES), esto es, al email [devolucionessalitreferinkazan@gmail.com](mailto:devolucionessalitreferinkazan@gmail.com), el 28 de febrero de 2022, tal y como se evidencia en los consecutivos Nos. 22-19670- -00003 y 4 del sumario, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

#### 4. Sobre la actuación procesal de la parte demandada

Es preciso advertir que dentro de la oportunidad procesal pertinente, la parte demandada **FRKZ IKIGAI S.A.S.**, guardó silencio.

#### 5. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante:**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes bajo el consecutivo No. 22-19670- -00000 del expediente.

A estos se les concederá el valor probatorio que corresponda bajo las previsiones de los artículos 244, 245, 246 y 262 del Código General del Proceso.

- **Pruebas allegadas por la parte demandada:**

La parte demandada no aportó ni solicitó prueba alguna, toda vez que dentro del término concedido para dar contestación a la demanda guardó silencio.

## II. CONSIDERACIONES

### 1. Oportunidad para proferir la sentencia

Habiéndose agotado las etapas procesales de rigor y en ausencia de nulidades que impidan proferir un fallo de fondo, procede el Despacho a decidir la instancia, teniendo en cuenta que el párrafo tercero del artículo 390 del Código General del Proceso prevé la posibilidad de proferir sentencias escritas en aquellos procesos verbales sumarios de mínima cuantía que versen sobre la acción de protección al consumidor, en los siguientes términos:

*“Párrafo tercero. Los procesos que versen sobre **violación a los derechos de los consumidores establecidos en normas generales o especiales**, con excepción de las acciones populares y de grupo, se tramitarán por el proceso verbal o por el verbal sumario, según la cuantía, cualquiera que sea la autoridad jurisdiccional que conozca de ellos.*

*Cuando se trate de procesos **verbales sumarios, el juez podrá dictar sentencia escrita vencido el término de traslado de la demanda** y sin necesidad de convocar a la audiencia de que trata el artículo 392, si las pruebas aportadas con la demanda y su contestación fueren suficientes para resolver de fondo el litigio y no hubiese más pruebas por decretar y practicar.”. (Negrillas fuera de texto).”*

Esta norma prevé la posibilidad de proferir sentencias escritas en aquellos procesos verbales sumarios de mínima cuantía que versen sobre la acción de protección al consumidor, una vez vencido el término del traslado de la demanda, siempre que el material probatorio obrante en el expediente resulte suficiente para fallar y no hubiese más pruebas por decretar o practicar, condiciones que este Despacho encuentra reunidas.

Con fundamento en lo preceptuado por la norma citada en precedencia, considera el Despacho que en el caso objeto de análisis no resulta necesario decretar pruebas adicionales, habida cuenta que con los elementos de juicio existentes es suficiente para resolver la controversia planteada.

### 2. Sobre la competencia de esta Delegatura

La administración de justicia como función pública se encarga de hacer efectivos los derechos sustanciales, las obligaciones, las garantías, libertades y prerrogativas consagradas en la Constitución Política y en la ley, persiguiendo la finalidad de conseguir una armonía social en donde las controversias que se originan en relaciones jurídico-sustanciales no se resuelvan a través de instrumentos de autotutela ilegítimos, sino que puedan ventilarse en sedes judiciales en donde el medio heterocompositivo ofrezca claridad sobre los hechos que se subsumen en las normas de las cuales las partes pretenden derivar consecuencias jurídicas.

Partiendo de lo anterior, la Constitución Política en el inciso 3° de su artículo 116, dispone que determinadas autoridades administrativas estarán facultadas para ejercer función jurisdiccional de acuerdo a la ley. En desarrollo del anterior precepto, el legislador asignó, en el numeral 1° del artículo 24 de la Ley 1564 de 2012, funciones jurisdiccionales a la Superintendencia de Industria y Comercio para conocer procesos judiciales que versen sobre: violación a los derechos de los consumidores establecidos en el Estatuto del Consumidor y violación a las normas relativas a la competencia desleal.

El artículo 56 del Estatuto del Consumidor (en adelante E.C.) señala algunas acciones jurisdiccionales de protección al consumidor; se resalta que la competencia de esta Entidad, y en particular sobre la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, recae sobre asuntos contenciosos relacionados con el numeral 3° del artículo en mención, estos son:

- Asuntos contenciosos que tengan como fundamento la vulneración de los derechos del consumidor por la violación directa de las normas sobre protección a consumidores y usuarios.
- Asuntos contenciosos originados en la aplicación de las normas de protección contractual contenidas en esta ley y en normas especiales de protección a consumidores y usuarios.
- Asuntos contenciosos orientados a lograr que se haga efectiva una garantía.
- Asuntos contenciosos encaminados a obtener la reparación de los daños causados a los bienes en la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien.
- Asuntos contenciosos encaminados a obtener la reparación de los daños causados a los bienes por información o publicidad engañosa.

Conforme lo explicado, es necesario que la controversia que se desate ante esta Delegatura se enmarque en los asuntos aludidos para dar efectividad a los derechos sustanciales de los consumidores.

### **3. Sobre la efectividad de la garantía**

Sea lo primero señalar es que atendiendo a lo dispuesto en los artículos 5, 7, 8, 10, 11 y 18 de la Ley 1480 de 2011, en virtud de la obligación de garantía<sup>1</sup>, los productores y/o proveedores deben responder frente a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos y servicios<sup>2</sup> que comercialicen en el mercado. En este mismo sentido encontramos el artículo 2.2.2.3.2.6.1., del Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, según el cual son responsables de atender la solicitud de efectividad de la garantía tanto productores como proveedores.

En el marco de la obligación de garantía los consumidores tienen derecho a obtener la reparación totalmente gratuita del bien cuando se presente una falla y, en caso de repetirse, podrá obtener a su elección una nueva reparación, la devolución total o parcial del precio pagado o el cambio del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas<sup>3</sup>.

<sup>1</sup>El artículo 5, numeral 5 de la Ley 1480 de 2011 define garantía como la “Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto.”

<sup>2</sup> El artículo 5, numeral 8 de la Ley 1480 de 2011 define producto como “Producto: Todo bien o servicio.”

<sup>3</sup> Ley 1480 de 2011, artículo 11.

En el caso de la prestación de servicios, cuando exista incumplimiento por parte del proveedor, el consumidor tiene el derecho a exigir que se preste el servicio en las condiciones originalmente pactadas o la devolución del precio pagado.<sup>4</sup>

Claro lo anterior, con el fin de determinar si están llamadas a prosperar las pretensiones formuladas en este caso, se procederán a analizar los siguientes puntos: **1)** existencia de la relación de consumo, **2)** si efectivamente hubo una infracción a los derechos de los consumidores y, finalmente, **3)** la responsabilidad del productor y/o proveedor.

#### **4. Presupuestos de la obligación de garantía en materia de prestación de servicios**

La obligación de garantía, en términos generales, supone la existencia de una relación de consumo en virtud de la cual un consumidor adquiere un bien o servicio a un productor o proveedor. Dicho bien debe presentar uno o varios defectos o fallas de calidad, idoneidad o seguridad durante el término de garantía para que surja la obligación de responder por parte del productor o proveedor.

En este orden ideas, a continuación, se verificarán los presupuestos antes mencionados para el caso objeto del presente proceso.

- La relación de consumo

Es preciso señalar que en materia de derecho del consumidor la legitimación o interés para actuar está determinada por la existencia de una relación de consumo, la cual, si bien no tiene una definición legal, se ha entendido en la jurisprudencia como *“una particular categoría que surge entre quienes se dedican profesionalmente a elaborar o proveer bienes o prestar servicios con quien los adquiere con el fin de consumirlos”*, de forma que, es posible afirmar que la relación de consumo es aquel vínculo jurídico que se establece entre un proveedor y/o productor y el consumidor o usuario.

En este sentido, la Ley 1480 de 2011 define en su artículo 5 al consumidor o usuario como *“toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica.”* Es oportuno señalar que por producto debe entenderse cualquier bien o servicio, tal como lo prevé el numeral 8 del artículo 5 de nuestro Estatuto del Consumidor.

Así mismo, la norma citada establece que el proveedor es aquella persona *“quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro.”*

Precisado lo anterior, considera el Despacho que la legitimación se encuentra acreditada en el pretense asunto, en tanto se demostró la relación de consumo existente entre las partes, conclusión que emana del material probatorio obrante en el plenario de la referencia, específicamente el recibo de caja No. 1779, obrante en el folio 7 de la 2 del consecutivo No. 0 del expediente, en la cual se evidencia el pago de \$2.850.000 por las 48 sesiones de masajes con máquinas no invasivas. Veamos:

---

<sup>4</sup> Numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011

**FRKZ**  
**FURINKAZAN**  
centro medico de salud y belleza

FRKZ IKIGAI S.A.S  
NIT 901426187-6  
CALLE 135 # 19 - 32  
Tel: 317 3074019  
info@furinkazan.com.co  
www.furinkazan.com.co

Recibo de Caja  
1779

Nombre: ANGELA GOMAR CANDAZO R  
Dirección: ANGELA.CANDAZO@smul.com  
Teléfono: 3144114951  
NIT: 52865140  
Sede: 174A

Cantidad	Descripción	Valor Unitario	Total
1	4855 + Kit Detox.		2'000.000. 150.000
	TRAUSTENCIA		

SON: \_\_\_\_\_ SUB TOTAL \_\_\_\_\_  
TOTAL 3'000.000

Atendido por: DANIA. Aceptado por: [Firma]

Lo anterior cobra mayor fuerza, si se tiene en cuenta que la parte demandada no contestó la demanda, por lo que atendiendo los lineamientos de la ley procesal vigente, se tiene por cierto el hecho antes descrito, lo que da cuenta de esta manera de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa del extremo actor de la acción de la referencia.

- Reclamación previa en sede empresa

En cuanto a la ocurrencia del presupuesto objeto de análisis, se observa su debido cumplimiento conforme al acervo probatorio obrante en el folio 7 de la página 2 del consecutivo No. 0 del expediente, en los cuales reposa las reclamaciones efectuadas. Veamos:



En consecuencia y ante la ausencia de respuesta por parte del proveedor o productor a la reclamación previa efectuada por el consumidor, este Despacho tendrá como indicio grave su actuar de conformidad con las previsiones del el literal f) del numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

Vale la pena precisar que la reclamación previa y la acción jurisdiccional se dieron dentro de la oportunidad prevista en el numeral 3 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

### **Prestaciones que se derivan en materia de efectividad de la garantía por prestación de servicios**

De conformidad con el numeral 3º del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, *“En los casos de prestación de servicios, cuando haya incumplimiento se procederá a elección del consumidor, a la prestación del servicio en las condiciones en que fue contratado o a la devolución del precio pagado”*.

En el caso objeto de estudio la consumidora en su derecho de elección optó por la devolución del dinero pagado por los servicios objeto de Litis, circunstancia que encaja en los supuestos establecidos en la norma en cita.

- Del defecto en el producto

Teniendo en cuenta que el producto hace referencia a un bien o servicio<sup>5</sup> y, para responder por el incumplimiento a las condiciones de idoneidad y calidad bastará con demostrar el defecto en el producto (servicio), es requisito indispensable que en materia de prestación de servicios se acredite en qué consistió el incumplimiento.

En consecuencia, es importante recalcar, que la efectividad de la garantía no solo se suscribe a la calidad del objeto vendido o del servicio prestado, sino también al cumplimiento de los términos y condiciones pactados desde el momento mismo en que se realizó el contrato, dentro de los cuales naturalmente se encuentra la oportunidad en la prestación efectiva del servicio, pues la no entrega o el incumplimiento en la prestación o aún la simple dilación, constituye una vulneración a los intereses legítimos de los consumidores en la medida en que no ven colmadas sus expectativas ni satisfechas las necesidades para las cuales se efectuó la compra.

Siguiendo este hilo discursivo, es importante indicar que debido a que la relación consumo se instrumentó en un contrato, las partes deben de dar estricto cumplimiento a las obligaciones adquiridas por virtud de este acuerdo de voluntades. Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, de conformidad con lo establecido el artículo 1602 del Código Civil, por lo que el incumplimiento del demandado de cara a las obligaciones adquiridas con el demandante le genera una responsabilidad frente a la infracción de las normas que protegen al consumidor, independientemente que la causa que genere el incumplimiento obedezca a circunstancias ajenas a su voluntad.

En el caso concreto, es claro que el extremo actor contrató los servicios ofrecidos por la parte demandada y realizó un pago por valor de \$2.850.000, para obtener 48 sesiones de masajes con máquinas no invasivas. Sin embargo, la demandada únicamente prestó el servicio en 20 sesiones, quedando por completar las 28 sesiones de masajes con máquinas no invasivas, servicios que no fueron prestados pese a las múltiples reclamaciones elevadas por la parte actora.

Bajo ese contexto, no cabe duda que la usuaria no vio satisfechas las necesidades por las cuales adquirió el servicio, situación que derivó en una vulneración de los derechos de la consumidora.

En consideración a lo expuesto, es evidente que no le quedaba otro camino al extremo demandado que reintegrar el valor pagado por el extremo actor por los servicios contratados y que no fueron prestados, teniendo en cuenta ello, el Despacho acogerá las pretensiones tendientes al reintegro del dinero.

Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que conforme lo dispuesto en el artículo 97 C.G.P., la no contestación de la demanda, como ocurrió en el presente caso, hará presumir ciertos los hechos susceptibles de confesión de la demanda, que para el presente caso son: i) que la demandante contrató los servicios de la sociedad demandada por los cuales pagó la suma de \$2.850.000 para la prestación del 48 sesiones; ii) que la pasiva

<sup>5</sup> Ver numeral 8º del artículo 5º de la Ley 1480 de 2011.

únicamente prestó 20 sesiones y iii) la omisión de la pasiva de hacer efectiva la garantía, mediante el reintegro del dinero.

Ahora bien, vale la pena señalar que en uso de lo dispuesto en el numeral 9 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, al adoptar la decisión definitiva, la Superintendencia de Industria y Comercio resolverá sobre las pretensiones de la forma que considere más justa para las partes según lo probado en el proceso, con plenas facultades para fallar infra, extra y ultrapetita; por lo que, en el caso objeto de estudio, se acogerán las pretensiones de la parte demandante pero de manera infra petita teniendo en cuenta que se trata de un servicio que fue prestado parcialmente, faltando por realizar las 28 sesiones.

Sobre el particular, el Despacho no reconocerá la totalidad del dinero requerido en la pretensión de la demanda, toda vez que como se indicó el servicio fue prestado hasta la sesión 20. Adicionalmente, la usuaria debe tener en cuenta que los servicios contratados no se encuentran discriminados entre sí, sino que todo se encuentra dentro de un mismo plan contratado.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado al presente proceso y teniendo en cuenta que el extremo demandado no acreditó la existencia de una causal de exoneración de responsabilidad, a la luz de lo dispuesto en el artículo 16 del Estatuto del Consumidor, el Despacho ordenará a la demandada que a título de efectividad de la garantía, reintegre la suma de \$1.187.500 correspondientes a las 28 sesiones que no fueron prestados. Lo anterior de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

En mérito de lo anterior, la Superintendencia de Industria y Comercio, en ejercicio de las facultades jurisdiccionales conferidas por la Ley 1480 de 2011 y el artículo 24 del Código General del Proceso, administrando justicia en nombre de la República de Colombia,

#### RESUELVE

**PRIMERO:** Declarar que la sociedad **FRKZ IKIGAI S.A.S.**, identificada con NIT. 901.426.187-6, vulneró los derechos de la efectividad de la garantía de la consumidora establecidos en la Ley 1480 de 2011, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** En consecuencia, ordenar a la sociedad **FRKZ IKIGAI S.A.S.**, identificada con NIT. 901.426.187-6, que a título de efectividad de la garantía, a favor de la señora **ÁNGELA GIOMAR CARDOZO PACANCHIQUE**, identificada con cédula de ciudadanía No. 52.865.140, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, reintegre la suma de \$1.187.500 correspondientes a las 28 sesiones que no fueron prestadas.

La anterior decisión se adoptó de acuerdo con las facultades infra, ultra y petita consagradas en el artículo 58 numeral 9° de la ley 1480 del 2011, teniendo en cuenta las razones explicadas en la parte considerativa de la presente providencia.

**TERCERO:** Se **ordena** a la parte demandante que, dentro del improrrogable término de treinta (30) días hábiles, contados a partir del día siguiente al vencimiento del plazo concedido para darle cumplimiento a la orden impartida en esta Sentencia, informe al Despacho si la demandada dio cumplimiento o no a la orden emitida. Lo anterior, con el objetivo de dar inicio al trámite incidental de verificación del cumplimiento, conforme lo señalado en el numeral 11° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, so pena de ordenar el archivo inmediato de esta actuación. En todo caso, tenga en cuenta que transcurrido el término aquí previsto, el demandante tendrá la posibilidad de acudir a la jurisdicción ordinaria, especialidad civil, para ejecutar la orden contenida en esta sentencia, de conformidad con las reglas del proceso ejecutivo.

**CUARTO:** El retraso en el cumplimiento de las órdenes causará una multa a favor de la Superintendencia de Industria y Comercio, por el equivalente a una séptima parte del valor del salario mínimo legal mensual vigente por cada día de retardo, de conformidad con lo dispuesto literal a) del numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

**QUINTO:** En caso de persistir el incumplimiento de las órdenes que se impartan la Superintendencia de Industria y Comercio, podrá decretar el cierre temporal del establecimiento de comercio, de conformidad con el literal b) del numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

**SEXTO:** Sin perjuicio del trámite de la imposición de alguna de las sanciones previstas en los numerales que anteceden, téngase en cuenta que la sentencia presta mérito ejecutivo y ante el incumplimiento de la orden impartida por parte de la accionada, la parte demandante podrá adelantar ante los jueces competentes la ejecución de la obligación.

**SÉPTIMO:** Sin condena en costas, por no aparecer causadas.

**NOTIFÍQUESE,**

FRM\_SUPER

SILVIA CRISTINA HOYOS GÓMEZ <sup>6</sup>



<sup>6</sup> Profesional Universitaria adscrita al Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizada para el ejercicio de funciones jurisdiccionales mediante Resolución 14371 de 29 de marzo de 2017, expedida en desarrollo de lo previsto en el inciso segundo del párrafo primero del artículo 24 del Código General del Proceso.